

**“TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN KPP PRATAMA  
SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI  
DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI”**



**Penulisan Hukum  
(Skripsi)**

**Disusun dan diajukan untuk  
Melengkapi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Derajat Sarjana S1  
Dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh:**

**Kinanti Rizkika**

**NIM. E0009181**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

*commit to user*  
**2013**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Penulisan Hukum (Skripsi)

**TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN KPP PRATAMA  
SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI  
DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI**

Oleh :

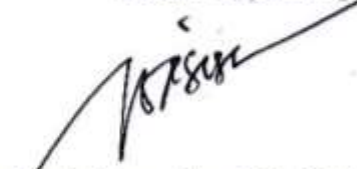
**Kinanti Rizkika**

**NIM. E0009181**

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 12 Juni 2013

Dosen Pembimbing

  
**Wasis Sugandha, S.H., M.H., M.H.**  
**NIP. 196502131990021001**

**PENGESAHAN PENGUJI**  
**Penulisan Hukum (SKRIPSI)**

**TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN KPP PRATAMA**  
**SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI**  
**DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI**

Oleh:

**Kinanti Rizkika**

**NIM. E0009181**

**Telah diterima dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan**  
**Hukum (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Juli 2013

**DEWAN PENGUJI**

1. **Dr. Djoko Wahyu Winarno, S.H., M.S**

Ketua

2. **Waluyo, S.H., M.Si**

Sekretaris

3. **Wasis Sugandha, S.H., M.H., M.H**

Anggota

**MENGETAHUI**

Dekan,



**Prof. Dr. Hartonoingsih, S.H./M.Hum.**

**DEKAN NIP. 19570203 198503 2 001**

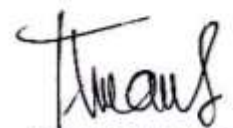
*commit to user*

**PERNYATAAN****Nama : Kinanti Rizkika****NIM : E0009181**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul :  
**TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN DI KPP PRATAMA SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 12 Juni 2013

Yang membuat pernyataan

**Kinanti Rizkika****NIM. E0009181**

## MOTTO

**Rasa takut hanya akan membuatmu lemah dan kehilangan kepercayaan diri,  
hadapilah rasa takut itu dan truslah melangkah**

(Mario Teguh)

**Kegagalan tidak diukur dari apa yang telah Anda raih, namun kegagalan  
yang telah Anda hadapi, dan keberanian yang membuat Anda tetap  
berjuang melawan rintangan yang bertubi-tubi**

(Orison Swett Marden)

**Manusia yang paling lemah adalah orang yang tidak mampu mencari teman.  
Namun yang lebih lemah dari itu adalah orang yang mendapatkan banyak  
teman tetapi menyia-nyiakannya.**

(Ali bin Abi Thalib)

*Never put any limitation since you want to start something, but if you have done  
you know your limitation*

(Anonim)

*The number of times I succeed is in direct proportion to the number of times I  
can fail and keep on trying*

(Tom Hopkins)

*The word impossible is not in my dictionary*

(Napoleon Bonaparte)

*commit to user*



## PERSEMBAHAN

Penulisan hukum (skripsi) ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kasih sayang serta nikmat yang tak terhingga.
2. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat setiap saat.
3. Adik saya yang memotivasi saya untuk tidak patah semangat dan selalu berusaha menjadi yang terbaik dan membanggakan orang tua.
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada di kala suka maupun duka yang selalu menemani dan banyak memberi semangat serta membantu menyumbangkan ide dan saran untuk penulisan skripsi saya.
5. Almamater Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

*commit to user*

## ABSTRAK

**Kinanti Rizkika. E0009181. 2013. TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN KPP PRATAMA SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan KPP Pratama Sleman setelah berlakunya kebijakan remunerasi sebagai salah satu upaya dalam rangka reformasi birokrasi, apakah telah memenuhi aspek kepastian hukum dan kemanfaatan bagi Wajib Pajak, serta kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif beserta solusinya.

Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif dimana penulis berkeinginan untuk memberikan gambaran maupun pemaparan mengenai obyek penelitian yang penulis kaji yaitu mengenai efektivitas pelayanan KPP Pratama Sleman. Penelitian ini merupakan jenis penelitian empiris yang menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Teknik analisa yang dipergunakan adalah teknik analisis kualitatif.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan di KPP Pratama Sleman setelah berlakunya remunerasi telah memenuhi aspek kepastian hukum dan secara normatif dapat memberikan keadilan kepada fiskus dan Wajib Pajak, hanya terdapat beberapa kendala yang bersifat administratif dan teknis. Dengan demikian, diharapkan adanya pemberian informasi secara intensif melalui berbagai segi media untuk Wajib Pajak, serta peningkatan sumber daya manusia pada pegawai KPP.

Kata Kunci: Wajib Pajak, remunerasi, efektivitas pelayanan publik

## ABSTRACT

**Kinanti Rizkika. E0009181. 2013. REVIEW ABOUT EFFECTIVENESS OF THE SERVICE AT KPP PRATAMA SLEMAN AFTER THE ENACTMENT OF THE REMUNERATION POLICY IN THE FRAMEWORK OF THE REFORM OF BUREAUCRACY. Faculty of Law, Sebelas Maret University.**

*The purpose of this study was to determine the effectiveness of service at KPP Pratama Sleman after enactment of the remuneration policy as one of the effort in the framework of the reform of the bureaucracy, whether it has been fulfilling this aspect of legal certainty and the benefit for taxpayer, as well as the constraints that occur in the implementation of an effective service and the solution.*

*This research is a descriptive research where the author want to provide an overview as well as exposure of the author's research review object regarding the effectiveness of KPP Pratama Sleman's service. This research is a kind of empirical research using qualitative approach. Data collection methode use field studies and literature study. Analysis technique used is qualitative analysis techniques.*

*Based on research and discussion of the conclusion that services at KPP Pratama Sleman after the enactment of remuneration has been fulfilling this aspect of legal certainty and in normative can give justice to the tax authorities and taxpayers, there were only a few obstacles of an administrative and technical. Thus, the expected presence of an intensive information through different media establishments to Taxpayers, as well as improvement of human resources at KPP Pratama Sleman employees.*

**Keywords:** *Taxpayers, remuneration, the effectiveness of public service*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **"TINJAUAN MENGENAI EFEKTIVITAS PELAYANAN KPP PRATAMA SLEMAN SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN REMUNERASI DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI"** guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hartiwiningsih, S.H, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret;
2. Bapak Pius Triwahyudi, S.H, M.Si selaku Ketua Bagian Hukum Administras Negara;
3. Bapak Wasis Sugandha, S.H., M.H., M.H., selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan saran dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan;
4. Bapak Bambang Santoso, S.H., M,Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa studi;
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan skripsi ini dan semoga kedepannya dapat penulis amalkan;
6. Keluarga penulis, Bapak, Ibu serta Adik yang telah memberikan semua hal yang sangat berarti dalam hidup penulis, juga untuk doa, harapan, cinta, motivasi, dan kepercayaan yang telah diberikan hingga detik ini;
7. Bapak Jaka Cahyana, Bapak Jafar Shodiq, Bapak Hermawan, serta semua keluarga KPP Pratama Sleman yang telah berkenan memberikan

kesempatan kepada penulis untuk magang kerja dan memberikan ilmu serta pengalaman yang baru bagi penulis.

8. Rekan-rekan selama kegiatan magang mahasiswa, Pipit Puspita, Lupita Maxelia, Dhani Anggar Giri, Winda Apriliyana, Oky Ditya A., Laely Alfiah, dan Eindi marwindratama dan yang memberikan pengalaman berharga akan arti sebuah tim dan kebersamaan dalam bekerja.
9. Sahabat-sahabat terbaik Melati Megarista, Artika Rut Damayanti, Sella Darmastuti, Fatmawati, Ines Surya Soraya, Hariningsih K, Angga Wira Pradana, Dina Mayrika, Erika Kusumawati, Rahma Syafitri, Meidita cahyaningtyas terima kasih untuk persahabatan, kepercayaan, suka cita, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan doa bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan besar hati menerima kritik dan saran yang membangun. Akhirnya, semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu hukum.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Surakarta, 12 Juni 2013

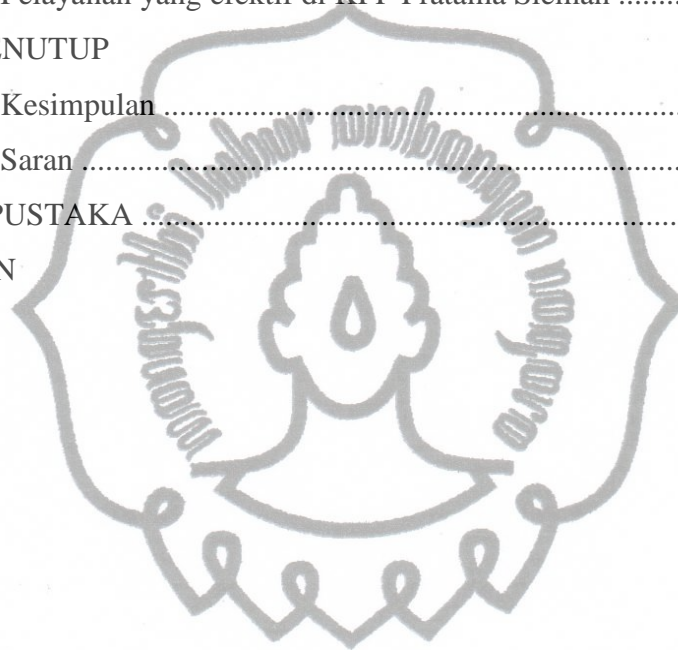
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan Hukum .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori .....	
1. Tinjauan Umum Mengenai Efektivitas .....	13
2. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan .....	15
3. Tinjauan Umum Mengenai Pajak .....	21
4. Tinjauan Umum Mengenai Remunerasi .....	27
5. Tinjauan Umum Mengenai Reformasi Birokrasi .....	34
6. Tinjauan Umum Mengenai Implementasi Kebijakan .....	40
B. Kerangka Pemikiran .....	46
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum KPP Pratama Sleman .....	48

*commit to user*

B. Efektifitas Pelayanan KPP Pratama Sleman Setelah Berlakunya Kebijakan Remunerasi .....	58
C. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan yang efektif di KPP Pratama Sleman dalam Rangka Reformasi Birokrasi .....	79
D. Solusi untuk Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan yang efektif di KPP Pratama Sleman .....	84
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 1. Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2010 .....	2
Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	46
Tabel 2. Daftar Jumlah Wajib Pajak tahun 2011 .....	49
Gambar 3. Bagan Organisasi KPP Pratama Sleman .....	50
Tabel 3. Klasifikasi lapangan Usaha yang Ditangani KPP Pratama Sleman ..	52
Tabel 4. Jumlah Sumber Daya Manusia KPP Pratama Sleman Tahun 2011...	53

